



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Académica Profesional de Medicina Humana

**Principales factores que determinan el nivel de
satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia
del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima -
febrero 2014**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

AUTOR

Katia Marlene MOLINA ELLISCA

ASESORES

María del Rosario JIMÉNEZ ALVA

Juan Carlos ZAVALA GONZÁLES

Lima, Perú

2014

RESUMEN

Introducción: El reconocimiento de los factores que influyen en el grado de satisfacción con el servicio de los pacientes brindado en la Emergencia, es muy importante, ya que esto, nos permite medir la calidad de dicho servicio. Aportan también, con la estimación de los aspectos positivos y negativos, para corregir insuficiencias en el servicio, así como nuevos planeamientos de mejora en la gestión. **Objetivo:** Identificar los principales factores que determinan el nivel de satisfacción con el servicio del paciente brindado en la Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. **Diseño:** Estudio descriptivo, transversal, correlacional. **Institución:** Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. **Participantes:** 349 pacientes que acudieron al servicio de Emergencia de adultos, pertenecientes a los tópicos de Medicina, Cirugía y Traumatología. **Metodología:** Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para el servicio de Emergencia, que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. **Resultados:** El 55,59% de los pacientes fue de sexo masculino; un 56,73% se encuentra entre los 26 a 59 años de edad y un 71,06% refiere haber presentado estudios de educación secundaria. El 64,47% de los pacientes presenta SIS; mientras que el 65,04% refiere haber acudido por primera vez al establecimiento. El 44,8% perteneció al tópico de Medicina. El estudio encontró un 100% de insatisfacción, siendo las dimensiones con mayores niveles de satisfacción, “capacidad de respuesta” y “aspectos tangibles”, insatisfacción severa de 77,36% y 55% respectivamente. El nivel de satisfacción según cada ítem de la encuesta mostró un 79,37% de satisfacción en el ítem “si la atención fue brindada por el médico”. Con respecto a la relación entre las características generales y el nivel de satisfacción, se encontró que los pacientes entre los 18 a 25 años refirieron mayor grado de insatisfacción, siendo los pacientes entre 26 y 59 años, aquellos menos insatisfechos ($p=0,007$). **Conclusiones:** No se pudo determinar los factores que intervienen en el nivel de satisfacción, por el hecho de no encontrar satisfacción en la población estudiada.

Palabras claves: nivel de satisfacción, calidad de servicio, servicio de emergencia, SERVQUAL, paciente.

ABSTRACT

Introduction: The recognition of the factors that influence the degree of patient satisfaction in health care in the emergency service is very important because, it reflects us and measures the quality of this service. Satisfaction levels also contribute with the estimate of the positive and negative aspects for future correction and establishing new plans for improvement in the management of any facility. **Objective:** To identify the main factors which determine the level of patient satisfaction with medical care in the Emergency of the Arzobispo Loayza National Hospital. **Design:** A descriptive , cross-sectional, correlational study. **Location:** Emergency Services of the Arzobispo Loayza National Hospital. **Participants:** 349 patients who presented to the Emergency adults belonging to the topics of Medicine, Surgery and Traumatology. **Methodology:** The survey modified SERVQUAL for Emergency Service, which measures the level of user satisfaction with the difference between expectations and perceptions was used. **Results:** Male were 55.59 % of interviewed patients, 56.73 % were between 26-59 years old; 71.06 % had high school or advanced instruction. 64.47 % present SIS, while that 65.04 % reported having attended for the first time in the hospital. 44.8% belonged to the topic of Medicine. The study found 100% dissatisfaction, being the dimensions with higher levels of satisfaction, "responsiveness " and " tangibles ". The level of satisfaction as each item showed a 79.37% of satisfaction corresponding to whether care was provided by the doctor. Regarding associated factors, it was found that patients aged 26 to 59 years old reported less dissatisfaction, with 18 to 25 years old, the population more dissatisfied ($p=0.007$). **Conclusions:** Failed to determine the factors involved in the level of satisfaction, failure to find satisfaction in the studied population.

Keywords: satisfaction, quality of service, emergency service, SERVQUAL, patient.